

二十大
代表风采

晨报记者 何雅君

上海地铁总运营车站有508座,网络换乘站83座,其中三线及以上换乘枢纽18座。而上海地铁虹桥火车站,就是一座2/10/17号线三线换乘的大型交通枢纽。

33岁的高煜是申通地铁集团运一公司虹桥火车站站长。都说“缘,妙不可言”,2010年7月,高煜从南京铁道学院毕业,入职申通地铁,恰逢上海地铁虹桥火车站开通。从行车值班员、值班站长到站区车站站长助理、车站站长,高煜的12年地铁生涯一直与虹桥火车站的发展相依相伴,见证了虹桥枢纽的巨大变迁,也点燃了守护上海“西门户”之光。

“一开始,车站的日均客流是5万人次,而现在,日极端客流可以达到53万人次。”高煜如是说。车站有序运营的背后,是高煜和她的团队一次又一次完成大客流挑战和站区改造客运组织工作。

不仅如此,她还深耕品牌服务建设。由她创立的“小煜流星轮”工作室成功获批上海市巾帼创新工作室,成为车站响当当的名片。而她参与的“盲童领路天使”公益品牌项目,也在地手中传递出别样的温暖。这样的高煜,今年光荣当选党的二十大代表。

申通地铁女站长高煜:见证虹桥枢纽巨大变迁

点燃守护上海“西门户”之光

★有困难,找“小煜流星轮”

熟悉地铁虹桥火车站的人们,都见过这一幕:身着制服的地铁工作人员踩着双轮平衡车穿梭于站厅,为南来北往的乘客提供帮助和服务。

这道流动的风景,源自该站“走出窗口、主动服务”的特色服务品牌“小煜流星轮”。提出这个想法并付诸实践的人,就是高煜。

工作中的有心人必定善于观察和思考。第一天来站里上班时,高煜就注意到,虹桥火车站的面积非常大。“我们的车站紧接着铁路、机场、长途客运,未来一定是个大客流车站。如何走出窗口,将固定式服务变为流动式服务,让乘客感受到最及时、最温馨、最贴近他们需求的帮助?”

为了破解服务难题,2011年,她成为踩着平衡车在站厅穿梭的第一人,这也是上海地铁首次在地铁站内使用代步工具服务乘客。后来,“流星轮”服务模式在上海轨交路网的多座特大型换乘枢纽站推广。

高煜发现,有了“流星轮”,服务速度、服务项目以及服务及时性都得到了很大的拓展和提升。据统计,“流星轮”让地铁窗口服务效率提升30%、服务响应速度提升50%、乘客满意度高达98%以上。

高峰时段,地铁虹桥火车站日均每小时进站客流达到8千至1万人次。在这样的大客流下,高煜和同事们平均每20秒就要回答一次乘客提问,“流星轮”的存在也为高频率的服务带来了显而易见的便捷。

★十一年,守护盲童求学路

地铁站里不但有乘客赶路的风风火火,也有许多值得怀念的温馨时刻。

纪实作品《与时间赛跑的上海地铁人》里,记录了这样一则故事:无锡盲人学生小朱每周一从无锡坐火车来到上海,乘坐地铁10号线前往水城路上的盲童学校,每周五再搭地铁从学校前往虹桥火车站,坐火车回家。这条路一走就是11年。

而在虹桥火车站,小朱总能遇上热情的高煜姐姐,她会用声音引导自己前行。“我注意到她是在2011年,那时我在站厅看到,小朱一个人摸索着向前走,我就想上去帮她。”高煜告诉记者。

拦住高煜的,是一直悄悄跟随在后的朱妈妈。“你不要去帮她,这条路让她自己一个人走。这是她未来十多年的求学路,但你能帮到她的只有一两次。”

听到这句话,高煜的内心被刺痛了。“我当时就在想,为什么这条没有家人陪伴的路不能由我们来陪她走?当时我就给了小朱妈妈一个承诺,接下来的求学路,由我们陪她完成。”

不知不觉中,高煜加入了“盲童领路天使”公益品牌项目,护送小朱和她的同学们上学放学。盲童学校的学生每周五放学后,会有老师或者公益品牌团队的成员将学生们送到水城路地铁站。每个学生要坐几号线,去哪里,车站工作人员都会通过对讲系统传播到地铁网络的对应车站,由对应车站安排工作人员到相应的点位接孩子。

“每次接到小朱,高煜就会把她带到铁路定点服务的爱心对接点,由铁路工作人员把小朱送上火车。小朱来上学时,我们接到通知,就会把她从虹桥火车站送到水城路车站。”高煜介绍。

今年,小朱成功保研复旦,成为复旦首位盲人研究生,小朱的求学之路还将继续,高煜服务盲童的善举也在延续。而这,不过是高煜工作中的小小片段。

身为擦亮上海城市服务名片的地铁人,她的身影出现在众多特色服务中,比如虹桥枢纽区域与火车站联合的“铁三角服务联盟”,守护上海“西门户”地铁运营的“虹火之光”,以及年复一年的进博护航任务……



★为无数乘客点亮一盏回家的灯

在日常服务中,高煜设身处地想要为乘客提供方便。2019年11月落地的虹桥车站“一体化大安检”方案,真正实现了铁路和地铁的无缝链接,其中就有高煜的功劳。2021年完成的虹桥2号航站楼站厅升级项目,也有高煜参与。

疫情期间,场所码推广使用,如何确保乘客在扫码的同时快速进站?高煜将地铁场所码布设进铁路、机场范围,方便乘客沿途扫码,在抵达地铁进站口前即完成场所码生成。此外,她还在进出站口增派工作人员引导乘客快速进出站,及时帮助无法扫码或者有其他需求的乘客。

每年五一、十一等假期和春运高峰,高煜更是“24小时在线”,护送乘客平安出行,又为无数乘客点亮一盏回家的灯。

在做好本职工作的同时,高煜也会有意识地将先进的工作理念、精益求精的服务态度传递给“小煜流星轮”工作室的同事们。

在她看来,一个好的团队,一定要能不断培养先进人才。通过工会条线的劳动竞赛、职业技能竞赛等各种展示平台,团队的青年员工获得了更为专业的培训。高煜介绍:“今年,我们会在技能提升方面下功夫,普及和提升员工的专业技能,希望工作室能培养出更多优秀青年的代表,服务更广大的乘客群体。”

而今,作为一名党的二十大代表,高煜感到肩上的责任更重了。如何做好一名党代表,如何带动好身边的员工、群众,把今后的工作做得更全面、更充分,把正能量传递给更多人,是她近期一直在思考的问题。“就当前的工作来说,如何在地铁的智慧化发展与车站员工的工作之间进行一个很好的连接,如何发挥一线工作人员身上的闪光点,夯实业务能力,将服务做得更好,是我未来想要努力的方向。”高煜说。

高煜还说:“作为一名来自基层一线的共产党员,我将牢记初心使命,始终坚持全心全意为人民服务的宗旨,力争以专业的优质服务为党旗添彩,用辛勤的劳动汗水为党徽增光,在履行‘申城地铁,通向都市新生活’的企业使命中发挥党员先锋模范作用,在深入践行‘人民城市人民建,人民城市为人民’的重要理念中贡献地铁人的智慧和力量。”

她表示:“此次光荣当选党的二十大代表,深感责任重大。上海是党的诞生地和初心始发地,我将忠诚履职,不辱使命,为党的建设事业积极建言献策,争取发出基层代表‘履职好声音’。奋进新征程,建功新时代,为实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗。”



图片/采访对象提供 制图/潘文健

物资回收

高价收旧书
画银元家具

大正堂高价收旧瓷器.玉器佛像.香炉.印章.砚台.旧扇子竹木牙雕.古纸币.旧箱子像章.小人书.旧旗袍等免费上门估价
南昌路611号近襄阳南路
太原路327号仕宝堂
52733361 13564330778

物资回收

为民调剂

本店以雄厚的实力,收购旧红(白)木家具,新旧字画,名人信札,旧书碑帖,连环画,邮票,钱币,像章,旧瓷,旧玉,紫砂,竹木牙雕,文房用品,及其它古玩杂件,名贵酒类,阿胶,工艺品等。
徐汇区宛平路1号(近淮海中路)
63232582 13701722984 沙先生

《新闻晨报》综合分类、遗失、注销各类声明广告
投放热线:22895373

知名 绿洲

口碑好 成功率高
地址:九江路619号1366室 电话:3101300212598
由高级婚介师董老师全程服务到满意
C6098 航天部门女工退休 63岁未婚 肤白貌美
美籍市区别墅父母遗产有多房不计先生的贫穷
如有孩我愿家业交给你开支我来(女付)63337606
C6099 给你一辈子的爱同样孤独我开支漂亮女教师退休 68岁丧偶未育肤白善良先夫留企业无后继遗体健身随练(女付)53833358
C6100 可家访住淮海路洋房女公务员退休 73岁丧偶无孩先夫厂长留下丰厚资产和多套房 88岁内男士速婚(女付)63337606
C6101 父母亡无兄妹貌美温柔心善女护士可家访 53岁未婚党员继遗产独居黄浦 238m² 富豪无助 78岁内愿上门速婚男(女付)53833358
C6102 事业单位退休女 78岁丧偶未育肤白显年轻独居 5/3 另有房出租急售 88岁内健康男速婚(女付)63337606